

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Gambaran Umum *Laundry Danis*

##### 1. Sejarah Singkat *Laundry Danis*

Bermula usaha *laundry* Danis ini berdiri saat ibu Ningsih masih jadi karyawan disalah satu *laundry* yang bernama *laundry* Violet karena pemilik *laundry* violet ini terlilit hutang maka seluruh peralatan *laundry* dibeli ibu ningsih dengan bermodal sendiri yang berjalan sudah 7 tahun lamanya sejak dari tanggal 20 juli 2014, *laundry* Danis sendiri diambil dari nama anak ibu Ningsih yaitu Danis, mempunyai 1 mesin cuci dan 1 mesin mengring yang di dapadt dari laundry sebelumnya.

Awal merintis usaha *laundry* ini ibu ningsih hanya mempunyai 1 karyawan karena masih awal-awal membangun usaha dan masih tidak banyak pelanggan, dan saat ini usaha *laundry* Danis ini sudah mempunyai 6 karyawan yang mempunyai tugas masing-masing dan membangun tempat pencucian disamping rumah ibu ningsih, di tempat itu dahulu hanya ada 1 laundry yaitu laundry Danis ini dan belum cukup ramai setelah beberapa tahun kemudian banyak yang membuka usaha laundry sampai sekarang ada 5 laundry yang hampir berdekatan dengan laundry Danis ini karena dinilai tempatnya yang strategis (Ningsih 2021).

## 2. Profil *Laundry* Danis

*Laundry* Danis merupakan sebuah tempat mencuci bukan hanya mencuci pakaian tetapi juga bisa mencuci karpet, selimut, horden, dll. *Laundry* ini beralamat di jalan penghulu Rt 03 Rw 01 kelurahan rangda malingkung kecamatan tapin utara kabupaten tapin, *Laundry* danis ini buka dari jam 06:00 sampai dengan jam 21:00 dan hampir tidak pernah libur tempatnya kecuali pada hari raya Islam. *Laundry* danis ini mempunyai 6 karyawan dengan pembagian tugas masing-masing 2 orang menyetrika ditoko *Laundry* dan 1 orang bagian packing dan melayani pelanggan adapun karyawan dirumah 1 orang bagian mencuci dan 1 orang menyetrika dan packing karena dirumah ibu ningsih juga membuka *Laundry*. Untuk jumlah mesin cuci ada 3 mesin dan 1 mesin pengering pakaian khusus untuk pakaian yang kurang kering.

*Laundry* Danis ini menerapkan manajemen ketepatan waktu dan menargetkan minimal cucian yang harus selesai dihari sebelumnya dan tidak boleh sampai ada pelanggan yang mengambil cucian tapi belum selesai dan karena itu sangat berpengaruh dalam kepuasan pelanggan, setiap pegawai diarahkan untuk mengerjakan mana yang paling dulu harus dikerjakan agar tidak menumpuk apalagi dibagian serikaan yang cukup lama karena itulah ada 3 orang yang menyetrika dan diajarkan teknik menyetrika yang benar agar cepat selesai dan kegiatan itu selalu diawasi langsung oleh pemilik *Laundry*. Pendapatan *Laundry* Danis ini sehari mencapai Rp, 2000.000 perhari, dalam sehari ada kurang lebih 40 orang

mengantar cucian mereka dan dalam satu hari para karyawan bisa mengerjakan 50 packingan pakaian yang sudah bersih dan siap diambil, untuk masalah tempat usaha *laundry* ini ibu ningsih masih menyewa kepada pemilik toko karena tempatnya yang dinilai strategis. Untuk masalah harga *laundry* danis termasuk mahal dari pada ditempat lain ada yang harganya 4000/kg atau 5000/kg kalau *laundry* danis harganya mulai 6000/kg tapi itu tidak masalah bagi pelanggan. *Laundry* danis ini meningkat dapat diketahui oleh banyaknya pelanggan yang datang dari hari kehari yang dulunya hanya paling banyak 7 orang yang mengantar cucian dan sekarang bisa sampai 40 orang dalam sehari (Ningsih 2021).

### 3. Daftar harga *Laundry* Danis

NO.	Barang	Harga
1.	Cuci kering (kg)	Rp. 6.000 (kilat Rp. 8.000)
2.	Cuci setrika (kg)	Rp. 8.000 (Kilat Rp. 12.000)
3.	Setrika saja (kg)	Rp. 5.000 (Kilat Rp 7.000)
4.	Topi	Rp. 5.000
5.	Boneka	(B. Rp. 40.000), (S Rp. 20.000), (K Rp. 10.000)
6.	Karpet	(B. Rp. 60.000), (S. Rp. 40.000), (K. Rp. 30.000)

7.	Helm	Rp. 15.000
8.	1 set Bed Cover	Rp. 45.000
9.	Selimut	Rp. 20.000
10.	Mukena	Rp. 15.000
10.	Handuk	Rp. 7.000
11.	Jaket	Rp. 8.000
12.	Tas	Rp. 15.000

## B. Biodata Informan

a. Nama : Supriyaningsih

Umur : 53

Alamat : Jl. Trantang perumahan Trantang No 01

Pekerjaan : pemilik *Laundry* Danis

b. Nama : Mayrano Ziki

Umur : 32

Alamat : Desa Banua Hanyar Hulu Rt 01 no 48 kec tapin  
utara

Pekerjaan : Swasta

Mulai berlangganan : 2 tahun

Menurut informan pertama selama 2 tahun berlangganan kualitas pelayanan di *Laundry* Danis ini sangat nyaman pegawainya ramah tamah dan dalam masalah pencucian itu cukup puas karna selalu bersih rapi dan harum dan

selama berlangganan belum pernah komplain atau bermasalah, untuk masalah cucian pun sudah dipastikan 3 hari sudah selesai bahkan sebelum 3 haripun sudah bisa diambil dan dihubungi pihak *laundry*. Untuk masalah harga tidak dipermasalahakan karena harga sesuai dengan pelayanan dan kualitas *laundry* ini, tempat yang nyaman dan bersih menjadi salah satu alasan pelanggan merasa nyaman.

- c. Nama : Rusidah  
Umur : 22  
Alamat : Jl. Perintis raya desa perintis Raya Rt 02  
kec Tapin Utara kab Tapin  
Pekerjaan : mahasiswa  
Lama berlangganan : 1 tahun

Menurut informan selama berlangganan pelayanan di *laundry* Danis ini baik apalagi pelayannya yang ramah saat melayani, cuciannya juga rapi dan harum itu yang membuat informan selalu datang kembali pernah mencoba *laundry* lain tetapi tidak serapi *laundry* danis ini dan juga selalu tepat waktu tidak pernah terlambat, selama berlangganan tidak pernah komplain dalam masalah pakaian kurang atau tertukar. Untuk harga memang sedikit mahal dari yang lain tetapi tidak mempermasalahakan yang penting tepat waktu dan selalu rapi.

- d. Nama : Syamsul  
Umur : 57  
Alamat : Jl. Jendral Sudirman Rt 09 No 24  
kelurahan rangda malingkung kec tapin  
utara  
Pekerjaan : PNS  
Lama belangganan : 5 Tahun

Menurut informan alasan memilih *laundry* danis ini karena pelayanannya yang bagus dan cuciannya yang bersih serta tempatnya juga bersih selalu rapi, pernah mencoba ketempat lain tetapi kembali lagi ke *Laundry* danis ini ingin mencoba yang harganya murah tetapi tidak serapi *laundry* danis ini packingannya, pernah ada komplain dengan *laundry* danis karena baju informan hilang dan pemilik *laundry* langsung mencari solusi dalam 2 hari bajunya kembali kesalahan ini terjadi karena ada pegawai baru yang masih belum lihai bekerja selain itu tidak pernah lagi ada komplain, untuk harga menurut informan sedikit mahal karena kadang ada yang diberi harga beda tidak ditimbang tetapi juga tidak masalah.

- e. Nama : Yusuf  
Umur : 50  
Alamat : Jl. Trantang perumahan Trantang Nop 01  
Pekerjaan : Swasta  
Lama belangganan : 3 tahun

Menurut informan selama berlangganan pelayanannya baik dan selama melayani ramah dan untuk kebersihan cucian juga baik karena itulah informan sudah 3 tahun lebih berlangganan, dari segi harga juga tidak dipermasalahkan karena sudah sesuai dengan kualitas cucian dan pelayanan yang baik.

- f. Nama : Dion
- Alamat : Jl. Gerilya Gg Sepakat rt 01 kec tapin utara
- Umur : 23
- Pekerjaan : pegawai Bank
- Lama berlangganan : 2 tahun

Menurut informan selama 2 tahun berlangganan pelayanannya selalu bagus dan tidak pernah mengecewakan dan juga selalu menerima masukan dari pelanggan awal berlangganan karena dekat dengan kost dan juga karena *laundry* danis selalu buka pagi pada jam 06:00 , untuk masalah harga tidak jadi masalah. Dan harapannya semoga ada cabang *laundry* yang buka didekat perumahan saya.

- g. Nama : Rusidah
- Alamat : Jl. Perintis raya desa perintis raya rt 03 kec tapin utara
- Umur : 25
- Pekerjaan : swasta
- Lama berlangganan : 1 tahun

Awal memakai jasa *laundry* danis ini karena cuaca hujan setiap hari dan suka dengan pelayanannya sampai saat ini masih berlangganan dalam seminggu bisa sampai 3 kali mengantar cucian kotor bisa juga hanya serikaan atau diambil oleh pihak *laundry* kerumah, cuciannya juga harum dan rapi untuk masalah harga tidak merasa terlalu mahal karena sesuai dengan pelayanannya yang baik.

h. Nama : Jaidah Melta  
 Alamat : Jl. Perintis Raya desa Lumbu Raya Rt 01 kec tapin  
 utara kab Tapin  
 Usia : 20 tahun  
 Pekerjaan : mahasiswa  
 Lama berlangganan : 2 bulan

Selama 2 bulan berlangganan dan dalam seminggu ada 2 kali mengantar cucian ketempat ini, merasa puas dengan *laundry* danis ini cuciannya bersih rapi dan bisa sesuai permintaan pelanggan untuk masalah cucian, sebelumnya pernah berlangganan di *laundry* lain yang dekat dengan rumah tetapi kurang cocok dengan pelayanannya dan baju sering ketuker dengan baju orang, untuk masalah harga termasuk mahal semoga saja ada perubahan harga lebih murah agar bisa lebih banyak lagi mengantar cucian.

i. Nama : laili  
 Alamat : Jl. Lorong bupati rt 02 kec tapin utara kab tapin  
 Usia : 30  
 Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga



Lama berlangganan : 4 tahun

Alasan memilih *laundry* danis ini karena pertama kali memakai jasa *laundry* dan suka dengan pegawainya yang ramah dan murah senyum dan cucian yang sudah bersih bisa di *packing* sesuai permintaan pelanggan misalnya dipacking untuk 1stel pakaian dipisah sesuai kehendak pelanggan cuciannya juga bersih, pemilik dan pegawainya juga sangat jujur karena pernah tertinggal uang disaku celana dan langsung dikembalikan karena itulah sangat suka berlangganan di *laundry* ini, Semoga *laundry* danis ini membuka cabang yang lebih dekat dengan rumah saya.

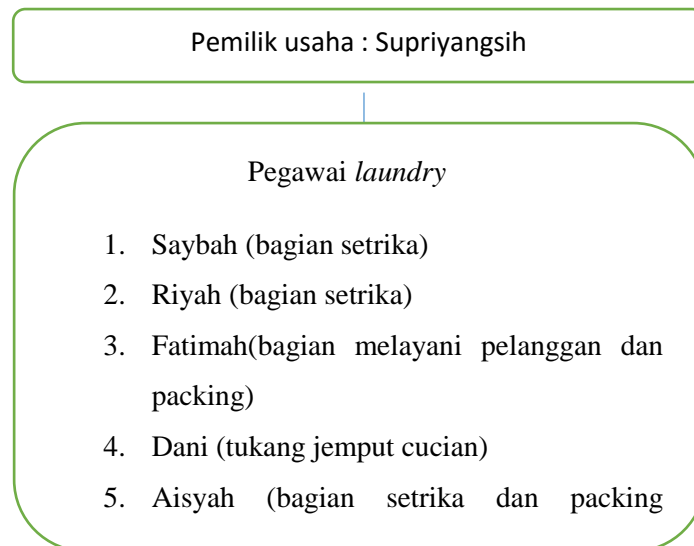
j. Nama : Jumiati  
 Alamat : jl penghulu Rt 03 kelurahan rangda  
 malingkung kec tapin utara  
 Usia : 35  
 Pekerjaan : PNS  
 Lama berlangganan : 2 Tahun

Pertama kali memilih *landry* danis karena tepat waktu dan persis di sebelah rumah saya, dalam seminggu itu pasiaada menganta cucian maupun sertikaan dan juga sudah kena lama dengan para pegawai jadi sudah nyaman berlangganan di *Laundry* danis ini cuciannya juga sangat bersih kadang 1 hari pakaian saya sudah beres dan bisa dibawa pulang, itulah alasan memilih *laundry* danis ini walaupun banyak *laundry* disekitaran rumah.

- k. Nama : H. rullah  
Alamat : Jl. A yani kec Tapin utara  
Usia : 50  
Pekerjaan : PNS  
Lama belangganan : 4 tahun

Suka dengan pelayanannya yang baik dan menerima masukan pelanggan yang banyak maunya apalagi kalau baju kerja harus rapi dan bersih , tempatnya yang bersih dan rapi juga tepat waktu itu yang menjadi alasan berlangganan selama 4 tahun, semoga makin ditingkatkan lagi pelayanannya agar semakin banyak pelanggan yang datang.

### C. Struktur Organisasi



#### **D. Letak Geografis *Laundry Danis***

*Laundry Danis* ini terletak dikelurahan Rangda Malingkung yang terdapat didalam wilayah kecamatan tapin utara kabupaten tapin provinsi kalimantan Selatan. Luas wilayah kabupaten Tapin 2.174,95 Km<sup>2</sup> yang terbagi atas 12 kecamatan dengan 131 desa/ kelurahan dengan penduduk sebanyak 189,277 jiwa. (BPS Kabupaten Tapin 2021).

#### **E. Keadaan Ekonomi**

Kelurahan rangda malingkung kecamatan tapin utara merupakan desa yang memiliki bidang ekonomi yang cukup baik yang mana rata-rata warga disana bermata pencaharian sebagai penjual makanan siap saji dan pedagang makanan ringan.

#### **F. Hasil Penelitian**

Berdasarkan hasil penelitian selama dilapangan, maka peneliti akan menjabarkan beberapa hasil penelitian tersebut. Untuk menjawab permasalahan yang diambil, hasil penelitian tersebut sebagai berikut :

##### **a. Bagaimana manajemen bisnis *laundry* kepuasan pelanggan**

menghasilkan keuntungan atau laba bisnis ini merupakan Perusahaan Perseorangan, perusahaan perseorangan adalah seluruh modal dari perusahaan jenis ini hanya dimiliki oleh satu orang saja yaitu pemilik usaha itu sendiri atau tunggal.

*Laundry* danis ini berada dikelurahan rangda malingkung dikelola oleh ibu ningsih yang pegawainya berada diluar dan didalam lingkungan tapin, *laundry* ini berdiri selama kurang lebih 7 tahun lamanya yang awalnya mempunyai 1 pegawai sampai 6 pegawai saat ini dan pelanggan dari hari kehari mengalami peningkatan tempat yang strategis merupakan salah satu alasan banyak pelanggan datang , tempat atau wadah berdirinya *laundry* ini masih menggunakan sistem sewa karena tempatnya strategis. Manajemen adalah kegiatan pengaturan, mengerjakan dan mengawasi diberbagai sektor yang dimiliki perusahaan secara efektif dan efisien untuk mendapatkan hasil yang maksimal, dan agar tujuan bisa tercapai dengan sempurna, dapat dikatakan tanpa adanya manajemen tidak mungkin keuntungan penjualan bisa didapatkan

Manajemen pelayanan adalah suatu proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana, mengimplementasikan rencana serta mengkoordinasikan dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan (Ratminto & Atik, 2005).

Laundry Danis dapat dikatakan sudah menjalankan manajemen yang baik karena sudah menjalankan fungsi manajemen secara benar berdasarkan teori :

1. Perencanaan (*Planning*)

Perencanaan adalah poses menentukan tujuan dan sasaran yang ingin dicapai oleh organisasi. Pada proses peencanaan ini, manajer mulai mengidentifikasi langkah-langkah strategis yang akan digunakan guna mengembangkan rencana lainnya. Melalui rencana ini, manajer akan

mengetahui sumber daya apa saja yang diperlukan untuk organisasi dan bagaimana

## 2. Pengorganisasian (*Organizing*)

tugas pekerjaan yang akan dilakukan, siapa yang akan melakukan pekerjaan. Bagaimana pembagian tugas tersebut akan dikelompokkan, Bagaimana rantai komando yang ada pada perusahaan, serta pada tingkat mana keputusan harus diambil.

## 3. Pengarahan (*actualing*)

Organisasi merupakan kumpulan dari orang-orang yang , Sehingga diperlukan kepemimpinan pengorganisasian merupakan rencana pekerjaan guna mencapai sasaran organisasi yang telah ditetapkan dalam perencanaan. dalam proses pengorganisasian, manajer akan menentukan pembagian untuk mengarahkan orang lain dalam mencapai sasaran organisasi. dalam proses pengarahan, semangat motivasi diperlukan agar pekerja dapat bekerja keras untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien. Ketika semangat bekerja menurun, Maka manajer harus dapat mengidentifikasi permasalahan untuk mengetahui penyebab yang mempengaruhi individu atau tim yang bekerja dari penurunan motivasi, Sehingga dapat mendorong kembali semangat dalam bekerja. Melalui pengarahan ini, Manajer dapat menciptakan komitmen pekerjaan terhadap organisasi. Mencari saluran komunikasi yang efektif adalah hal yang diperlukan untuk kemudahan dalam proses pengarahan.

#### 4. Pengendalian (*Controlling*)

Kesesuaian rencana dengan jalannya aktivitas organisasi harus dievaluasi agar dapat diukur sejauh mana proses organisasi berjalan sebagaimana mestinya. Hal tersebut merupakan fungsi dari pengendalian. Setelah semua sasaran ditentukan melalui fungsi perencanaan, Struktur pekerjaan dan organisasi telah dibentuk, Dan kegiatan organisasi telah dijalankan, Ada sejumlah evaluasi yang perlu dilakukan agar segala sesuatu berjalan dengan baik. Apabila terdapat penyimpangan, Maka manajemen harus mengembalikan kesesuaian kinerjanya.

Perencanaan adalah proses menentukan tujuan dan sasaran yang ingin dicapai oleh organisasi dalam *laundry* Danis harus mencapai target perhari yaitu sebanyak 30 cucian pelanggan agar mencapai target yang diinginkan. untuk pembagian masing-masing tugas ada 3 orang yang bertugas untuk menyetrika pakaian, satu orang dibagian *packing* dan melayani pelanggan, satu orang dibagian pencucian pakaian dan satu orang sebagai kurir mengantar dan menjemput pakaian.

Namun pada pelaksanaan evaluasi *laundry* Danis ini tidak sesuai dengan fungsi manajemen dikarenakan pemilik *laundry* tidak menerapkan sistem evaluasi sehingga kurang memperhatikan perkembangan dari usaha *laundry* nya tersebut sedangkan menurut teori evaluasi merupakan bagian yang cukup penting dalam sebuah fungsi manajemen dimana dari fungsi tersebut dapat terlihat perkembangan

dari bisnis tersebut.

Dengan demikian antara teori manajemen dan penerapannya hanya sebatas mengawasi karyawan tetapi tidak melakukan evaluasi, sedangkan dalam fungsi pengawasan (*controlling*) adanya kegiatan evaluasi setelah melakukan aktivitas kerja dan pengawasan.

Menurut pemilik *laundry* danis ini mereka menerapkan manajemen untuk masalah waktu pencucian harus tepat waktu, harga sedikit lebih mahal dari *laundry* lain karena sesuai dengan kualitas pelayanannya, juga sistem antar jemput pakaian kotor atau yang sudah bersih ketempat pelanggan tanpa tambahan biaya dan juga menerapkan kepada karyawan untuk selalu senyum, sopan, dan ramah terhadap pelanggan agar pelanggan merasa puas terhadap pelayanan dan kembali lagi untuk memakai jasa *laundry*. Dari bagian pencucian yang paling penting harus bersih ada juga pelanggan yang mau tidak pakai mesin cuci saat mencuci dan itu juga dilayani oleh pemilik *laundry* agar pelanggan merasa puas terhadap kualitas *laundry*.

Islam mengajarkan agar kita selalu melayani pelanggan dengan baik, lemah lembut dan ramah untuk terciptanya suatu bisnis yang baik, sesuai dengan firman Allah Q.S Ali-Imran: 159

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ ۗ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ ۗ فَاعْفُ عَنْهُمْ  
وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ ۚ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ -

*“Maka berkat rahmat Allah engkau (Muhammad) berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya engkau bersikap keras dan berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekitarmu. Karena itu maafkanlah mereka dan mohonkanlah ampunan untuk mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian, apabila engkau telah membulatkan tekad, maka bertawakallah kepada Allah. Sungguh, Allah mencintai orang yang bertawakal”.*

Dari ayat di atas dapat dipahami bahwa kita sebagai manusia haruslah meneladani sikap Rasulullah yaitu bersikap lemah lembut terhadap sesama makhluk hidup dan begitupula dengan praktik dalam melayani pelanggan itu harus dengan baik, ramah, agar mereka merasa senang dan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

*Loverlock* dan *Wright* mejadi kualitas pelayanan menjadi 5 dimensi yaitu:

1. Keandalan yang artinya suatu usaha dapat diandalkan dalam memberikan pelayanan selalu tepat waktu, dan di laundry Danis ini mereka tidak pernah terlambat selalu tepat waktu bahkan cepat dari waktu yang telah di tentukan karena itu lah pelanggan senang berlangganan di laundry Danis ini
2. Berwujud artinya suatu usaha harus mempunyai alat seperti yang dimiliki laundry ini misalnya mesin cuci, mesing mengering pakaian, setrikaan untuk menyerika pakaian dan alat packing beserta parfum.



Dalam bagian promosi laundry Danis ini belum memiliki sosial media untuk promosi usahanya.

3. Ketanggapan , dalam laundry Danis ini bisa mencuci 2 jam langsung selesai sudah dicuci dan disetrika apabila pelanggan ingin perlu cepat tetapi untuk harga sedikit bertambah karena memerlukan waktu.
4. Jaminan dan kepastian adalah karyawan yang memiliki pengetahuan dan kemampuan dalam memeberikan pelayanan, untuk pegawai laundry Danis ini diharuskan sopan dan ramah dalam melayani pelanggan agar pelanggan merasa nyaman dan senang tidak lupa juga diharuskan senyum tidak boleh dengan muka kusut. Pegawai laundry ini diharuskan jujur apabila ada barang pelanggan yang terbawa saat di cuci misalnya uang, atau barang berharga lainnya.
5. Empati yang artinya kemampuan karyawan suatu usaha dalam memberikan pelayanan harus penuh perhatian.

*Laundry* danis selalu menerima masukan dari pelanggan atau saran agar pelanggan merasa puas, dan apabila ada komplain masalah pakaian tertukar atau hilang dengan cepat diberi tindakan apabila tidak menemukan solusi maka pihak *laundry* siap mengganti barang iu dengan uang, dalam segi kejujuran pegawai diharuskan selalu jujur apabila ada barang pelanggan yang terselip disaku baju atau celana seperti uang atau yang lainnya harus dikembalikan tidak boleh diambil karena kejujuran salah satu cara agar bisnis berjalan dengan baik. Dalam penerapan Manajemen bisnis Syariah manajemen bisnis syariah adalah pengetahuan yang mempelajari tentang

bagaimana mengatur, mengelola dan melaksanakan bisnis yang berdasarkan prinsip syariah. Agar pebisnis mendapatkan keuntungan yang tidak berlebihan dan masih sesuai syariat islam dan berbisnis secara sehat tidak ingin untung sendiri karena dalam prinsip syariah itu adalah keutamaannya. Laundry Danis ini sudah menerapkannya karena ada dari beberapa penuturan dari pelanggan, apabila ada uang atau barang berharga lainnya yang tertinggal saat di cuci selalu dikembalikan, laundry Danis Ini menerapkan sikap kejujuran agar pelanggan selalu percaya dan juga menerapkan rasa tanggung jawab apabila ada pakaian yang hilang selalu dicari solusinya dan bahkan diganti dengan yang baru sesuai dengan harga barang tersebut. Dan juga apabila ada yang mencuci mukena mesjid atau sebagainya itu selalu gratis oleh pemilik laundry.

Ibu Ningsih memiliki cara tersendiri agar usaha *laundry* nya bisa bersaing dengan *laundry* sekitar seperti rapi pegawai yang melayani harus selalu bersih dan rapi juga harus ramah terhadap pelanggan, tempat yang harus bersih dan walaupun banyak tumpukan packingan juga setrikaan yang rapi dan harum karena pelanggan tidak memandang harga selagi kualitasnya bagus.

Mengapa penulis mengangkat permasalahan dalam judul skripsinya karena penelitian ini pertama kali nya diadakan di *Laundry* Danis tersebut, dan juga peneliti ingin mengetahui bagaimana manajemen bisnis yang diterapkan oleh *laundry* tersebut sehingga pelanggan merasa puas.

Tanda-tanda dari perekonomian yang baik adalah meningkatnya pendapatan dengan meningkatnya pendapatan maka akan meningkatkan konsumsinya. Sementara apabila tingkat konsumsinya baik, otomatis masyarakat bisa sejahtera baik dari segi sandang, papan, pangan. Jika sudah sejahtera maka orang akan meningkatkan jumlah produksi dan distribusi barang. Sehingga akhirnya kita bisa meningkatkan lapangan kerja dan mengurangi tingkat pengangguran.

Solusi yang bisa saya paparkan dalam penelitian bisnis *laundry* Danis ini adalah sebaiknya usaha ini dari segi pelayanannya lebih ditingkatkan lagi walaupun sudah baik dan sebaiknya *Laundry* Danis ini membuka cabang baru bukan hanya ditapin saja dan lebih baik lagi apabila laundry Danis ini mempunyai akun media sosial untuk mempromosikan usahanya agar lebih dikenal orang banyak.

#### **b. Alasan Pelanggan merasa puas dengan laundry Danis**

Kualitas pelayanan dikatakan baik apabila pelayanan yang diharapkan lebih kecil dari pada pelayanan yang dirasakan, dikatakan konsep kualitas layanan memenuhi harapan, apabila pelayanan yang diharapkan samadengan yang dirasakan (memuaskan).

Pelanggan atau *costumer* adalah individu atau kelompok yang terbiasa membeli sebuah produk atau jasa berdasarkan keputusan mereka atas pertimbangan manfaat maupun harga yang kemudian melakukan hubungan dengan perusahaan melalui telpon, surat, dan fasilitas lainnya untuk mendapatkan suatu penawaran baru dari perusahaan

(Greenberg, 2010, hal. 8). Teori ini sudah sesuai dengan pelanggan yang berlangganan di laundry Danis mereka sudah bertahun-tahun berlangganan dari yang 5 tahun lamanya sampai 2 tahun karena merasa puas terpenuhi kebutuhannya ada pelanggan yang menghubungi lewat telepon untuk mengambil cucian karena sibuk dengan adanya pelanggan yang sudah lama ini menciptakan keuntungan yang berkelanjutan bagi laundry Danis

Kepuasan pelanggan laundry Danis ini sudah sesuai dengan teori tentang kepuasan yang dimana menurut Barnes (2013) kepuasan adalah tanggapan atas terpenuhinya kebutuhan (Thomas S, Achmad, & Egoes, 2015). Dari beberapa pelanggan yang sudah diwawancarai mereka merasa puas dengan kualitas dan pelayanan yang diberikan oleh laundry Danis ini baik dari segi kebersihan tempat, kebersihan cucian, dan pegawai yang ramah, dari awal datang ke tempat laundry sudah ditanyakan dan dilayani dengan baik dalam memilih pilihan jasa laundry kemudian di jelaskan untuk harga per kg dan di laundry Danis ini pakaian yang sudah bersih baru ditimbang karena menurut pemiliknya pakaian yang kotor itu lebih berat timbangannya dari pada yang sudah bersih karena itulah pelanggan merasa senang berlangganan.

Untuk kendala yang dirasakan pelanggan adalah tidak adanya mesin setrika uap padahal di spanduk tertulis tersedia jasa setrika uap dan juga sering tertukar pakaian karena sering berganti karyawan baru jadi banyak yang belum hafal urutan baju pelanggan.

Pelayanan dan cara memotivasi para karyawan agar selalu disiplin waktu dalam bekerja agar pelanggan selalu merasa puas dalam pelayanan. Tingkah laku karyawan dalam berbisnis tingkah laku karyawan sangat mempengaruhi melalui kepribadian mereka terutama tindakan yang mereka lakukan untuk menentukan tingkat sukses dan hubungan dengan kepuasan pelanggan, seperti sikap yang ramah, cekatan, sopan dan murah senyum. Kualitas laundry yang sangat memuaskan tidak hanya wangi saja tapi yang diutamakan masalah kebersihan pakaian, ketepatan waktu dalam pengerjaan, lingkungan yang bersih juga menjadi salah satu alasan pelanggan senang berlangganan di laundry Danis ini karena sebelum memulai bekerja karyawan harus membersihkan sekitaran laundry begitu juga saat selesai bekerja. Menurut penjelasan dari beberapa karyawan mereka sudah mencoba berpindah ketempat lain tetapi tetap laundry Danis yang bagus kualitas dan pelayanannya karena dalam suatu usaha hal yang perlu diperhatikan salah satunya kualitas pelayanan apalagi dalam bidang usaha laundry pelanggan menjadi puas dan senang sehingga pelanggan datang kembali walaupun harga di laundry danis ini Sedikit mahal dibanding harga di tempat lain, tempat yang strategis sehingga mudah.

Dari beberapa penjelasan di atas tentang kepuasan pelanggan dapat disimpulkan bahwa pelanggan merasa puas dan senang dengan laundry Danis ini dari segi pelayanan dan kualitas cuciannya tetapi ada juga yang merasa kurang puas karena masih sering terjadi baju tertukar dengan

pelanggan lain karena pegawai yang sering berganti-ganti, tetapi itu tidak berpengaruh dalam kepuasan pelanggan karena masih banyak pelanggan yang merasa puas dari berbagai pelayanan lainnya.